

## ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАГАЛЬНИХ ТА ГАРАНТОВАНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАЛЬНИКА

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) прийнято постанову № 1550 від 12.08.2020 щодо внесення змін до “Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій за їх недотримання” (далі – Порядок). Даний Порядок визначає, крім іншого, перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов’язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам.

Цей Порядок застосовується до суб’єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу.

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, електропостачальник надає споживачу компенсацію в зазначеному нижче розмірі:

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побутовим	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим	
Підпункт 1 пункту 3.3 глави 3	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 2 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 3.3 глави 3	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРПЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 3.3 глави 3	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

Крім іншого, повідомляємо, що електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

Електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи розподілу у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи розподілу щодо виплати компенсації.

У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з постачання електричної енергії, електропостачальник ураховує суму несплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів.

У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію компенсація може бути надана у рахунок зменшення заборгованості.

У разі невиконання електропостачальником вимог щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному веб-сайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:

1. Недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;
2. Відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;
3. Виставлення невірної рахунка з вини ППКО, який не є ОСР (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку);
4. Відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником;
5. Отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з постачання електричної енергії.